

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงที (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงเอฟ (F-Distribution)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	ค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน (Mean Squares)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนนเบี่ยงเบน (Sum of Square)
df	แทน	ค่าองศาอิสระ (Degrees of Freedom)
r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficient)
R^2	แทน	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
b_0	แทน	ค่าคงที่ในการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
b	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β_i	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบมาตรฐาน
$S.E.b$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
$S.E.est$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของพยากรณ์
X_1	แทน	ด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติ
X_2	แทน	ด้านมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ

- X_3 แทน ด้านมีความอิสระในการทำงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ
- X_4 แทน ด้านเพิ่มการบริการโดยบุคลากร
- X_5 แทน ด้านสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด
- X_6 แทน ด้านทำแต่สิ่งที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวข้อง
- X_7 แทน ด้านรูปแบบเรียบง่ายธรรมดา บุคลากรมีจำนวนจำกัด
- X_8 แทน ด้านเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน
- Y_1 แทน ด้านความเป็นรูปธรรม
- Y_2 แทน ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ
- Y_3 แทน ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการทันที
- Y_4 แทน ด้านความน่าเชื่อถือ
- Y_5 แทน ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ
- Y_6 แทน รวมคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
- $\hat{Y}$ แทน คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่ได้จากการพยากรณ์

ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 พอยน์ ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก

ตอนที่ 5 ผลการสร้างสมการพยากรณ์วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้ง ประเภท ตำแหน่ง อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน เพศ สถานภาพ ศาสนา ระดับการศึกษาและรายได้

ที่ตั้ง	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดชลบุรี	- จังหวัดชลบุรี	40	18.60
	- จังหวัดระยอง	39	18.10
	- จังหวัดจันทบุรี	41	19.10
	- จังหวัดตราด	19	8.80
	- จังหวัดปราจีนบุรี	26	12.10
	- จังหวัดสระแก้ว	14	6.50
	- จังหวัดฉะเชิงเทรา	20	9.30
	- จังหวัดนครนายก	16	7.40
ประเภทตำแหน่ง	รวม	215	100
	- นักเทคนิคการแพทย์	62	28.80
	- นักวิทยาศาสตร์การแพทย์	6	2.80
	- เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์	76	35.30
	- พนักงานห้องทดลอง	54	25.10
	- อื่น ๆ (ผู้ช่วย)	17	7.90
	รวม	215	100

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
- 20 – 29 ปี	44	20.50
- 30 – 39 ปี	71	33
- 40 – 49 ปี	68	31.60
- 50 - 60 ปี	32	14.90
รวม	215	100
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
- 1-5 ปี	52	24.20
- 6-10 ปี	38	17.70
- 11-15 ปี	24	11.20
- 16-20 ปี	26	12.10
- 20 ปีขึ้นไป	75	34.90
รวม	215	100
เพศ		
- ชาย	58	27.00
- หญิง	157	73
รวม	215	100
สถานภาพ		
- โสด	77	35.80
- สมรส	118	54.90

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
- หย่า	16	7.40
- หม้าย	4	1.90
รวม	215	100
ศาสนา		
- พุทธ	201	93.50
- คริสต์	11	5.10
- อิสลาม	3	1.40
รวม	215	100
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	109	50.70
- ปริญญาตรี	97	75.10
- สูงกว่าปริญญาตรี	9	4.20
รวม	215	100
รายได้		
- ต่ำกว่า 10,000 บาท	51	23.70
- 10,000 – 20,000 บาท	75	34.90
- 20,001 – 30,000 บาท	70	32.60
- 30,000 – 40,000 บาท	16	7.40
- 40,000 – 50,000 บาท	2	.90
- สูงกว่า 50,001 บาท	1	.50
รวม	215	100

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ในจังหวัดจันทบุรี ร้อยละ 19.10 จังหวัดชลบุรี ร้อยละ 18.60 จังหวัดระยอง ร้อยละ 18.10 จังหวัดปราจีนบุรี ร้อยละ 12.10 จังหวัดฉะเชิงเทรา ร้อยละ 9.30 จังหวัดตราด ร้อยละ 8.80 จังหวัดนครนายก ร้อยละ 7.40 และจังหวัดสระแก้ว ร้อยละ 6.50 ประเภทตำแหน่ง เป็น เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ ร้อยละ 35.30 นักเทคนิคการแพทย์ ร้อยละ 62 พนักงานห้องทดลอง ร้อยละ 25.10 ผู้ช่วย ร้อยละ 7.90 และนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ ร้อยละ 2.80 เป็นผู้มีอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 33.00 อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 31.60 อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 20.50 อายุ 50-59 ปี ร้อยละ 14.90 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 34.90 1-5 ปี ร้อยละ 24.20 6-10 ปี ร้อยละ 17.70 16-20 ปี ร้อยละ 12.10 และ 11-15 ปี ร้อยละ 11.20 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73 เพศชาย ร้อยละ 27 เป็นผู้มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 54.90 สถานภาพโสด ร้อยละ 35.80 สถานภาพหย่า ร้อยละ 7.40 และมีสถานภาพหม้าย ร้อยละ 1.90 เป็นผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 93.50 ศาสนาคริสต์ ร้อยละ 5.10 ศาสนาอิสลาม ร้อยละ 1.40 เป็นผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 50.70 ปริญญาตรี ร้อยละ 45.10 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.20 เป็นผู้มีรายได้ ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 34.90 ระหว่าง 20,000.01 – 30,000 บาท ร้อยละ 32.60 ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 23.70 30,000.01 – 40,000 บาท ร้อยละ 7.40 40,000.01 – 50,000 บาท ร้อยละ .90 และสูงกว่า 50,000 บาท ร้อยละ .50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับวัฒนธรรมองค์กรของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การ
ของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวม

ที่	วัฒนธรรมองค์การ	n = 215			
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1	ด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติ	3.52	.60	มาก	7
2	ด้านมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ	3.73	.65	มาก	3
3	ด้านมีความอิสระในการทำงานมีความรู้ สึก เป็นเจ้าของ	3.71	.64	มาก	4
4	ด้านเพิ่มการบริการโดยบุคลากร	3.40	.74	ปานกลาง	8
5	ด้านสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด	3.54	.71	มาก	5
6	ด้านทำแต่สิ่งที่มีความเชี่ยวชาญ และเกี่ยวข้อง	3.53	.67	มาก	6
7	ด้านรูปแบบเรียบง่ายธรรมดาบุคลากร มีจำกัด	3.75	.61	มาก	2
8	ด้านเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน	3.83	.57	มาก	1
รวม		3.63	.55	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า วัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านเพิ่มการบริการโดยบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน ด้านรูปแบบเรียบง่ายธรรมดา บุคลากรมีจำกัด และด้านมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ความเป็ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การ
ของห้องปฏิบัติการ ทางารแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก
ด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติ

ที่	ด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติ	n = 215		ระดับ	อันดับที่
		$\bar{X}$	SD		
1	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรปฏิบัติงานได้เต็มตามศักยภาพและความสามารถ	3.80	.80	มาก	2
2	ผู้บริหารติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาแบบง่าย ๆ ไม่มีพิธีรีตอง	3.65	.80	มาก	3
3	ผู้บริหารให้การยอมรับและเชื่อมั่นในความสามารถของบุคลากร	3.61	.80	มาก	4
4	ผู้บริหารไม่เคยตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานไม่ได้ผลตามเป้าหมายและได้เสนอแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง	3.06	.91	ปานกลาง	11
5	ผู้บริหารตรวจงานและพบปะบุคลากรระดับล่างด้วยตนเอง	3.37	.93	ปานกลาง	9
6	บุคลากรทุกคนกล้าลงและกล้าเสี่ยงที่จะทำงานในรูปแบบที่แปลกใหม่	3.27	.95	ปานกลาง	10
7	ผู้บริหารมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.55	.82	มาก	6
8.	ผู้บริหารสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเองให้รู้จักแก้ปัญหา	3.61	.83	มาก	5
9.	ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง	3.54	.83	มาก	7
10.	ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล	3.86	.78	มาก	1
11.	ผู้บริหารเชื่อว่าบุคลากรมีความเท่าเทียมกันในการใช้ข่าวสารสนเทศ และทรัพยากร	3.41	.93	ปานกลาง	8
รวม		3.52	.60	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า พบว่าวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเน้นการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านผู้บริหารไม่เคยดำเนินผู้ได้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานไม่ได้ผลตามเป้าหมาย และได้เสนอแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง ผู้บริหารตรวจงานและพบปะบุคลากรระดับล่าง ด้วยตนเอง บุคลากรทุกคนกล้าลงและกล้าเสี่ยงที่จะทำงานในรูปแบบที่แปลกใหม่ และผู้บริหารเชื่อว่า บุคลากรมีความเท่าเทียมกันในการใช้ข่าวสารสนเทศ และทรัพยากร เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรปฏิบัติงาน ได้เต็มตามศักยภาพ และความสามารถ และผู้บริหารติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาแบบง่าย ๆ ไม่มีพิธีรีตอง

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ความเข้มแข็งมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านมีความใกล้ชิดกับผู้ให้บริการ

		n = 215			
ที่	ด้านมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1	ผู้บริหารวางแผนงานอย่างรอบคอบในการให้การรักษายาบาลแก่ผู้ป่วยทุกคน	3.67	.77	มาก	5
2	ผู้บริหารจัดให้บุคลากรดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี	3.73	.73	มาก	4
3	ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนถือว่าผู้ป่วยเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งในโรงพยาบาล	3.93	.77	มาก	1
4	ผู้บริหารสร้างทีมงานที่มีความรู้ความสามารถให้บริการดูแลผู้ป่วยตลอดเวลา	3.74	.83	มาก	3
5	ผู้บริหารเอาใจใส่ดูแล และเอื้ออาทร เข้าไปดูแลและให้การช่วยเหลือผู้ป่วยทุกคนทุกแผนกอยู่ตลอดเวลา	3.38	.91	ปานกลาง	6
6	ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนให้ความสำคัญถึงคุณค่าการให้บริการที่มีคุณภาพกับผู้ป่วยเสมอ	3.92	.80	มาก	2
รวม		3.73	.65	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 พบว่า วัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านผู้บริหารเอาใจใส่ดูแล และเอื้ออาทร เข้าไปดูดูแลและให้การช่วยเหลือผู้ป่วยทุกคนทุกแผนกอยู่ตลอดเวลา เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนถือว่าผู้ป่วยเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งในโรงพยาบาล ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนให้ความสำคัญถึงคุณค่าการให้บริการที่มีคุณภาพกับผู้ป่วยเสมอ และผู้บริหารสร้างทีมงานที่มีความรู้ความสามารถให้บริการดูแลผู้ป่วยตลอดเวลา

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านมีความอิสระในการทำงานมีความรู้สึก เป็นเจ้าของ

ที่	ด้านมีความอิสระในการทำงานมีความรู้สึก เป็นเจ้าของ	n = 215			
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1.	บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญในงานของโรงพยาบาลร่วมกัน	3.80	.77	มาก	2
2.	บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันเป็นหนึ่งเดียวที่ช่วยร่วมมือพัฒนาโรงพยาบาลให้ดีขึ้น	3.63	.83	มาก	6
3.	บุคลากรมีความภูมิใจ รู้สึกเลื่อมใสศรัทธาและมีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่ทำ	3.82	.72	มาก	1
4.	บุคลากรในระดับปฏิบัติการสามารถตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้	3.66	.80	มาก	5
5.	ผู้บริหารให้ความไว้วางใจต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.59	.79	มาก	7
6.	ผู้บริหารมอบหมายงานให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างอิสระในขอบเขตของงานที่มีความรู้ความชำนาญ	3.75	.78	มาก	3
7.	ผู้บริหารเชื่อว่าบุคลากรมีโอกาสดำเนินงานตามความสามารถและความต้องการ ผลงานจะมีประสิทธิภาพ	3.73	.84	มาก	4
รวม		3.71	.64	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า วัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านมีความอิสระในการทำงานมีความรู้สึก เป็นเจ้าของ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลากรมีความภูมิใจ รู้สึกเลื่อมใสศรัทธาและมีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่ทำ บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญในงานของโรงพยาบาลร่วมกัน และผู้บริหารมอบหมายงานให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างอิสระในขอบเขตของงานที่มีความรู้ความชำนาญ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านเพิ่มการบริการโดยบุคลากร

ที่	ด้านเพิ่มการบริการโดยบุคลากร	n = 215			
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1.	ผู้บริหารสามารถจูงใจให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.40	.88	ปานกลาง	2
2.	ผู้บริหารให้เกียรติและมีความเชื่อว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	3.61	.83	มาก	1
3.	ผู้บริหารให้ความสำคัญใส่ใจกับบุคลากรเป็นอย่างดี	3.34	.93	ปานกลาง	6
4.	ผู้บริหารสนับสนุนให้มีสวัสดิการต่าง ๆ แก่บุคลากรในโรงพยาบาล	3.38	.93	ปานกลาง	4
5.	ผู้บริหารสร้างทีมงาน ทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีความสุข	3.32	.88	ปานกลาง	7
6.	ผู้บริหารให้ความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและพัฒนาวิชาชีพของบุคลากรอยู่ตลอดเวลา	3.39	.90	ปานกลาง	3
7.	ผู้บริหารยกย่องชมเชยในความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.34	.90	ปานกลาง	5
รวม		3.40	.74	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการบริการโดยบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้บริหารให้เกียรติและมีความเชื่อว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อยู่ในระดับมาก เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารให้เกียรติและมีความเชื่อว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารสามารถจูงใจให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้บริหารให้ความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและพัฒนาวิชาชีพของบุคลากรอยู่ตลอดเวลา

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์กรของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านสัมพันธภาพงานอย่างใกล้ชิด

n = 215					
ที่	ด้านสัมพันธภาพงานอย่างใกล้ชิด	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1	ผู้บริหารชี้แจงให้บุคลากรทุกคนเข้าใจจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนโดยยึดวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลเป็นหลักในการตัดสินใจ	3.74	.81	มาก	1
2	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	3.40	.85	ปานกลาง	3
3	บุคลากรเข้าใจและปฏิบัติตามค่านิยมร่วมได้อย่างดี และมีความสำเร็จสูง	3.47	.81	ปานกลาง	2
รวม		3.54	.71	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านสัมพันธภาพงานอย่างใกล้ชิดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้บริหารชี้แจงให้บุคลากรทุกคนเข้าใจจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนโดยยึดวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลเป็นหลักในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารชี้แจงให้บุคลากรทุกคนเข้าใจจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนโดยยึดวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลเป็นหลักในการตัดสินใจ บุคลากรเข้าใจและ

ปฏิบัติตามค่านิยมร่วมได้ดี และมีความสำเร็จสูงองค์กรและผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การของ
ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านทำแต่สิ่ง
ที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวข้อง

ที่	ด้านทำแต่สิ่งที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวข้อง	$n = 215$			
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1.	ผู้บริหารให้บุคลากรปฏิบัติงานเฉพาะงานที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวข้อง	3.60	.73	มาก	1
2.	ผู้บริหารให้บุคลากรรู้จักพัฒนางานใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอยู่เสมอ	3.57	.78	มาก	2
3.	ผู้บริหารยอมรับในความคิดเห็นใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเสมอ	3.43	.82	ปานกลาง	3
รวม		3.53	.67	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า วัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านทำแต่สิ่งที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้บริหารยอมรับในความคิดเห็นใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารให้บุคลากรปฏิบัติงานเฉพาะงาน ที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวข้อง ผู้บริหารให้บุคลากรรู้จักพัฒนางานใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอยู่เสมอและผู้บริหารยอมรับในความคิดเห็นใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเสมอ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การของ
ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านรูปแบบ
เรียบง่ายธรรมดาบุคลากรมีจำนวนจำกัด

ที่	ด้านรูปแบบเรียบง่ายธรรมดา บุคลากรมีจำนวนจำกัด	n = 215			
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1.	ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในเพื่อนร่วมงานและงานที่ปฏิบัติ	3.49	.91	ปานกลาง	4
2.	ท่านปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีความยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม	3.78	.80	มาก	3
3.	ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานอยู่เสมอ จนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ	3.84	.70	มาก	2
4.	ท่านมีมาตรฐานการทำงานเป็นของตนเอง	3.89	.65	มาก	1
รวม		3.75	.61	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า วัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกด้านรูปแบบเรียบง่ายธรรมดา บุคลากรมีจำนวนจำกัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นท่านมีความรู้สึกมั่นคงในเพื่อนร่วมงานและงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านมีมาตรฐาน การทำงานเป็นของตนเอง ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานอยู่เสมอ จนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ และท่านปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานโดยมีความยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การของ
ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียง
ด้านเข้มงวดและผ่อนคลายในเวลาเดียวกัน

ที่	ด้านเข้มงวดและผ่อนคลายในเวลาเดียวกัน	n = 215			
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1.	ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระและมีเอกภาพ	3.75	.78	มาก	3
2.	หลักการที่เข้มงวดเสมือนกรอบที่จะชี้นำการทำงานในแนวทางที่ถูกต้อง	3.63	.74	มาก	4
3.	ท่านมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	3.79	.72	มาก	2
4.	ท่านปฏิบัติงานเน้นที่คุณค่าการบริการอย่างมีคุณภาพ	4.14	.65	มาก	1
รวม		3.75	.57	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า วัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเข้มงวดและผ่อนคลายในเวลาเดียวกันอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านปฏิบัติงานเน้นที่คุณค่าการบริการอย่างมีคุณภาพ ท่านมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระและมีเอกภาพ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับคุณภาพการให้บริการทาง
ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก โดยรวม

ที่	คุณภาพการให้บริการ	$n = 215$		ระดับ	อันดับที่
		$\bar{X}$	SD		
1	ด้านความเป็นรูปธรรม	3.77	.69	มาก	4
2	ด้านความเชื่อมั่นที่ไว้วางใจได้	3.79	.57	มาก	1
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที	3.65	.61	มาก	5
4	ด้านความน่าเชื่อถือ	3.78	.62	มาก	3
5	ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.79	.72	มาก	2
รวม		3.76	.56	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นที่ไว้วางใจได้ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับคุณภาพการให้บริการทาง
ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก
ด้านความเป็นรูปธรรม

ที่	ด้านความเป็นรูปธรรม	n = 215			
		$\bar{X}$	S	ระดับ	อันดับที่
1	อาคาร สถานที่ ของห้องปฏิบัติงานสะอาด เป็นระเบียบ	3.72	.82	มาก	3
2	ห้องปฏิบัติงานกว้างขวาง มีแสงสว่างเพียงพอ	3.66	.93	มาก	4
3	เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัย พร้อมใช้งานตลอดเวลา	3.84	.82	มาก	2
4	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเป็น ระเบียบ	3.85	.76	มาก	1
รวม		3.77	.69	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า คุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเป็นระเบียบ เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัย พร้อมใช้งานตลอดเวลา และอาคาร สถานที่ ของห้องปฏิบัติงานสะอาดเป็นระเบียบ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับคุณภาพการให้บริการทาง
ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านความเชื่อมั่น
ไว้วางใจได้

ที่	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	n = 215			
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ น่าศรัทธา	3.84	.63	มาก	2
2	เจ้าหน้าที่แสดงถึงความเอาใจใส่อย่างจริงใจ ที่จะช่วยแก้ปัญหาให้	3.75	.68	มาก	4
3	เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วชำนาญ ไว้วางใจได้	3.87	.65	มาก	1
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา และดูแลต่อ เนื่อง	3.70	.72	มาก	5
5	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ อย่างถูกต้อง	3.79	.70	มาก	3
รวม		3.79	.57	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า คุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วชำนาญไว้วางใจได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ น่าศรัทธา และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการอย่างถูกต้อง

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมาตรฐาน ระดับและอันดับคุณภาพการให้บริการทาง
ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที

ที่	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	n = 215			
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1	ขั้นตอนการรับผู้รับบริการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.56	.77	มาก	12
2	เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความ พร้อมเสมอสำหรับการบริการ	3.70	.74	มาก	5
3	เจ้าหน้าที่มีเวลาพอที่จะให้การช่วยเหลือ เมื่อผู้รับบริการต้องการ	3.59	.83	มาก	11
4	ผู้รับบริการสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วสามารถให้บริการผู้ป่วย ได้ทันที	3.62	.81	มาก	8
5	สามารถเรียกชื่อ-สกุลของคนไข้ ได้ยินชัดเจน	3.88	.72	มาก	1
6	ทกแผนกสามารถเปิดให้บริการได้ครบและ ครอบคลุม	3.70	.78	มาก	6
7	มีป้ายสัญลักษณ์บอกชัดเจนในการติดต่อ	3.72	.82	มาก	4
8	มีการบอกระยะเวลาในการรอคอยของขั้นตอน การตรวจทุกชนิดให้ผู้ป่วยทราบ	3.77	.80	มาก	2
9	มีบริการตอนพักกลางวัน	3.76	1.02	มาก	3
10	มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ สุภาพ เป็นกันเอง	3.61	.79	มาก	9
11	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.61	.82	มาก	10
12	เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมอารมณ์ โดยไม่แสดง ความหงุดหงิดออกมาให้เห็น	3.36	.83	ปานกลาง	13
13	เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้คนไข้ซักถามข้อสงสัย	3.62	.78	มาก	7
รวม		3.65	.61	มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่า คุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นเจ้าหน้าที่ที่สามารถควบคุมอารมณ์ โดยไม่แสดงความหงุดหงิดออกมาให้เห็น เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเรียกชื่อ-สกุลของคนที่ได้ยื่นชัดเจนมีการบอกระยะเวลาในการรอคอย ของขั้นตอนการตรวจทุกชนิดให้ผู้ป่วยทราบ และมีบริการตอนพักกลางวัน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมาตรฐาน ระดับและอันดับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านความน่าเชื่อถือ

ที่	ด้านความน่าเชื่อถือ	n = 215			
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1	ความรู้ที่ท่านใช้ในปัจจุบันเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.61	.75	มาก	5
2	ท่านได้นำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการพัฒนางาน	3.91	.73	มาก	1
3	การพูดจา แสดงออกของเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดความมั่นใจ	3.83	.67	มาก	2
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี	3.74	.76	มาก	4
5	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการที่สามารถปฏิบัติได้	3.80	.71	มาก	3
รวม		3.78	.62	มาก	

จากตารางที่ 16 พบว่า คุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านได้นำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการพัฒนางาน การพูดจา แสดงออกของเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดความมั่นใจ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการที่สามารถปฏิบัติได้

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับคุณภาพการให้บริการทาง
ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านการเข้าใจ
และรู้จักผู้รับบริการ

ที่	ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	n = 215			
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1	เจ้าหน้าที่ ดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี	3.76	.79	มาก	3
2	เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการ ตามเวลา ที่ผู้รับบริการสะดวกมารับบริการ	3.74	.82	มาก	5
3	เจ้าหน้าที่ให้การดูแลผู้รับบริการโดยคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการ	3.74	.81	มาก	4
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค	3.77	.82	มาก	2
5	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.92	.81	มาก	1
รวม		3.79	.72	มาก	

จากตารางที่ 17 พบว่า คุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก

ตารางที่ 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และผลการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการ
ทางการแพทย์กับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ
โรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก

วัฒนธรรมองค์การ	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	Y ₁
X ₁	1.00	.754*	.700*	.711*	.673*	.699*	.558*	.552*	.837*
X ₂		1.00	.692*	.693*	.693*	.652*	.521*	.546*	.825*
X ₃			1.00	.725*	.688*	.701*	.631*	.672*	.861*
X ₄				1.00	.825*	.773*	.856*	.584*	.885*
X ₅					1.00	.790*	.625*	.614*	.885
X ₆						1.00	.675*	.607*	.679*
X ₇							1.00	.717*	.782*
X ₈								1.00	.776*
Y ₁									1.00

*p < .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ภายในของวัฒนธรรมองค์การแต่ละด้านและคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก มีค่าอยู่ระหว่าง .584 - .856 โดยวัฒนธรรมองค์การ ด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติ (x₁) ด้านมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ (x₂) ด้านมีความอิสระในการทำงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (x₃) ด้านเพิ่มการบริการโดยบุคลากร (x₄) ด้านสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด (x₅) ด้านทำแต่สิ่งที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวข้อง (x₆) ด้านรูปแบบเรียบง่ายธรรมดา บุคลากรมีจำนวนจำกัด (x₇) และด้านเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (x₈) โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแต่ละด้านและคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง .679 - .885 โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 ผลการสร้างสมการพยากรณ์ วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก

การสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก จากด้านต่าง ๆ ของวัฒนธรรมองค์การ 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติ (X_1) ด้านมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ (X_2) ด้านมีความอิสระในการทำงาน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (X_3) ด้านเพิ่มการบริการโดยบุคลากร (X_4) ด้านสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด (X_5) ด้านทำแต่สิ่งที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวข้อง (X_6) ด้านรูปแบบเรียบง่ายธรรมดา บุคลากรมีจำนวนจำกัด (X_7) และด้านเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (X_8) โดยการคัดเลือกตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด โดยวิธีการวิเคราะห์หาค่าลดหย่อนพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจการพยากรณ์ และคัดเลือกตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์หาลำดับที่อำนาจพยากรณ์และคัดเลือกตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก

ตารางที่ 19 อำนาจพยากรณ์จากตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ ที่ใช้พยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก

ตัวพยากรณ์	R	R^2	เปอร์เซ็นต์การพยากรณ์
X_5	.721	.520	51.80
X_5, X_8	.787	.619	61.50
X_5, X_8, X_7	.804	.646	64.10
X_5, X_8, X_7, X_2	.817	.668	66.62

* $p < .05$

จากตารางที่ 19 พบว่า อำนาจพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก เรียงลำดับจากตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุด คือ ด้านสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด (X_5) เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (X_8) ด้านรูปแบบเรียบง่ายธรรมดาบุคลากรมีจำนวนจำกัด (X_7) และด้านมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ (X_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณสะสมทั้ง 4 ตัวแปร เท่ากับ .817 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรทั้ง 4 ด้าน รวมกันสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้เท่ากับ 66.62 เปอร์เซ็นต์ ส่วนที่เหลืออีก 33.38 เปอร์เซ็นต์ เป็นผลจากตัวแปรอื่นที่มีได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

2. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ จากตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์ที่ดีที่สุด จากวัฒนธรรมองค์กร 4 ด้านและคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน จึงได้เสนอ ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ (b, β) รวมทั้ง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) จากนั้นจึงทดสอบความเป็นเส้นตรงของคะแนน จากตัวเกณฑ์และจากตัวพยากรณ์ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ดังตารางที่ 20 และตารางที่ 21

ตารางที่ 20 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (b, β) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานตัวพยากรณ์ ($S.E.b$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ($S.E.est$) และค่าคงที่ (b_0) ของการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน (Z)

ตัวพยากรณ์	b	$S.E.b$	β	t	p
X_5	.224	.049	.284	4.584*	.000
X_8	.223	.059	.228	3.763*	.000
X_7	.218	.055	.240	3.962*	.000
X_2	.182	.048	.212	3.756*	.000
ค่าคงที่ (b_0)	.615	.163		3.764*	.000
$R = .817 \quad R^2 = .668 \quad S.E.est = .326 \quad F = 105.765$					

* $P < .05$

จากตารางที่ 20 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณสะสมของตัวแปรพยากรณ์ วัฒนธรรมองค์กรกับตัวเกณฑ์ที่มีค่าเท่ากับ .817 ค่าความคลาดเคลื่อนเนื่องจากการพยากรณ์เท่ากับ .326 และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยตัวแปรพยากรณ์ รวมทั้งค่าคงที่ (b_0) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 วัฒนธรรมองค์กร 4 ด้าน สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามลำดับดังนี้ คือ ด้านสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด (X_5) (มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์เท่ากับ .284) ด้านเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (X_8) (มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์เท่ากับ .228) ด้านรูปแบบเรียบง่ายธรรมดาบุคลากร

มีจำนวนจำกัด (X_7) (มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์เท่ากับ .240) และ ด้านมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ (X_2) (มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์เท่ากับ .212)

เมื่อนำค่าสถิติของตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดมาสร้างสมการพยากรณ์ ได้สมการพยากรณ์ วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ ในรูปสมการคะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = .615 + .224 (X_5) + .223 (X_8) + .218 (X_7) + .182 (X_2)$$

และในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\hat{Z}_y = .284 Z_{X_5} + .228 Z_{X_8} + .240 Z_{X_7} + .212 Z_{X_2}$$

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบนัยสำคัญค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
สมการถดถอย	4	44.930	11.233	105.765*	.000
ความคลาดเคลื่อน	210	22.303	.106		
รวม	214	67.233			

* $p < .05$

จากตารางที่ 21 พบว่า ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรเกณฑ์ หรือตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ และตัวพยากรณ์ คือวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธ์กับงานอย่างใกล้ชิด (X_5) ด้านเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (X_8) ด้านรูปแบบเรียบง่ายธรรมดาบุคลากรมีจำนวนจำกัด (X_7) และด้านมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ (X_2) สามารถพยากรณ์คุณภาพ การให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ได้

สรุปผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของวัฒนธรรมองค์กร และคุณภาพการบริการ สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ ได้ แสดงให้เห็นว่าผลการศึกษาวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า “วัฒนธรรม

องค์การสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้” โดยวัฒนธรรมองค์การด้านสัมพันธงานอย่างใกล้ชิด (X_5) ด้านเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (X_6) ด้านรูปแบบเรียบง่ายธรรมดาบุคลากรมีจำนวนจำกัด (X_7) และด้านมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ (X_8) เป็นตัวพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ที่ดีที่สุด